

令和 7 年度 入学 試験 問題

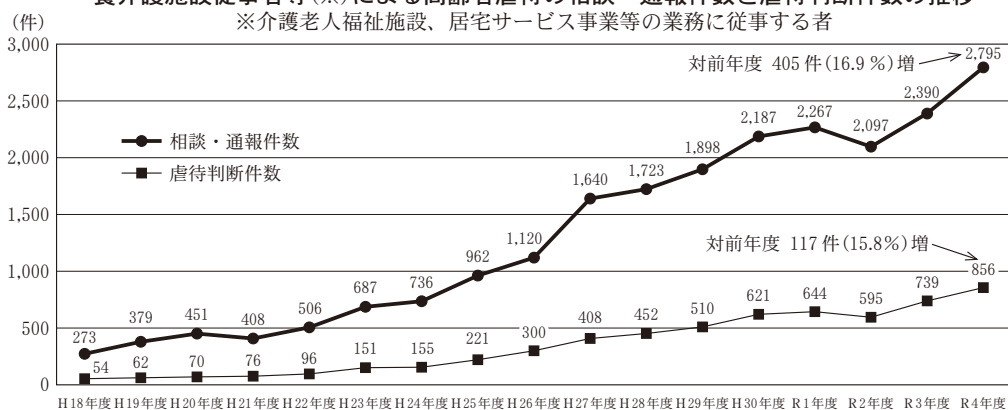
総合問題(教育支援専門職養成課程・福祉コース)

注 意 事 項

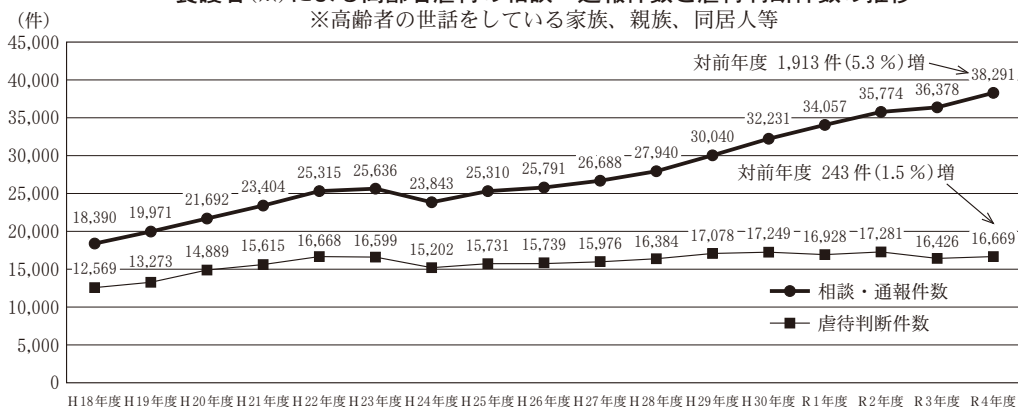
1. 試験開始の合図があるまで、この問題冊子の中を見てはいけません。
2. 解答はすべて別紙解答用紙に記入しなさい。
3. 解答用紙は3 枚、草稿用紙は2 枚です。
4. 解答は、1 マス目から書き始め、1 文字空けたり、改行したりせずに横書きで書き進めなさい。
5. 各解答用紙には、受験番号を記入する欄がそれぞれ1 箇所あります。
すべて記入しなさい。
6. 試験終了後、問題冊子と草稿用紙は持ち帰りなさい。

以下の図は、厚生労働省「令和4年度『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』に基づく対応状況等に関する調査結果」の一部である。この図が示すデータから推察できる社会的背景について、380字以上420字以内で述べよ。

養介護施設従事者等(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移
※介護老人福祉施設、居宅サービス事業等の業務に従事する者



養護者(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移
※高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等



II

以下の文は、武井麻子『ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか——感情労働の時代』（大和書房、2006年、130頁）からの抜粋である。読んだ上で各問いに回答せよ。

二〇〇四年一〇月、京都の病院で、高齢の寝たきり患者の爪を故意にはがしたとして、一人の女性看護助手が傷害容疑で逮捕されました。このニュースをテレビで見ていた母が、「看護助手なのにひどいことをする」とつぶやいたとき、私は「看護助手だから、やりたくなるのよ」と、思わず言い返してしまいました。

もちろん、看護助手はみな患者の爪をはがすようなひどいことをする人たちだ、と言いたかったわけではありません。毎日、患者と接している看護助手だからこそ、そのような衝動に駆られるのだと私は言いたかったのです。

でも、そのことを説明するのはむずかしく、私は後の言葉を吞み込んでしまいました。

それから数ヵ月後の二〇〇五年二月、今度は石川県にある高齢者向けグループホームで、夜勤の男性職員が認知症（痴呆症）の入所者にやけどを負わせ、死亡させるという事件が起きました。石油ファンヒーターの熱風を患者の背中に長時間当てて、やけどを負わせたということです。この職員は浴室で睡眠薬を多量に服薬し、自殺をはかりましたが、未遂に終わったそうです。

二つの事件は、ともにケアを提供する施設で起こりました。施設の責任者はお詫びの会見で、いずれも「あつてはならないこと」「あるまじきこと」と語っていました。たしかに、抵抗する力のない患者や高齢者に暴力を振るい傷つけるなどということとは、たとえ看護や介護にたずさわる者でなくても、許されることではありません。

けれども、二〇〇六年四月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）」が施行され、法律で監視されなければならなくなったほど、こうした出来事は「ありえないこと」ではなくなっているのです。

マスコミの報道ぶりを見ると、それが看護や介護など、人をケアする職業にたずさわる人間であったことが、その罪を何倍にも大きくしているような印象を受けます。インターネット上の書き込みにも、「やさしく親切にお世話するはずの職業なのに、

弱い立場のお年寄りを虐待したり、そのあげくに死なせたりするのは信じられない」という趣旨の批判が、数多く見受けられました。多くの人がほぼ、母と同じような反応を見せたわけです。それは、子どもを殺した母親に向ける、世間の厳しいまなざしとも共通しています。(略)

職業には、その職務に「ふさわしい」態度や「ふさわしい」行動というものがあります。それから逸脱すれば「あつてはならないこと」「あるまじき態度」と非難されることは、「はじめに」でも述べたとおりです。

職務に「ふさわしい」態度や行動をとるためには、わたしたちは職務に「ふさわしい」感情を感じるように、自分の感情を調整しなければなりません。どのような感情がふさわしいのかは、職場の文化の一部です。多くの場合、働いているうちになんとなく身についてきます。「社風に染まる」といわれるものです。その文化に染まるうちに、銀行員は銀行員らしく、魚屋は魚屋らしくなっていくます。

一方、「ふさわしい感情」が明確に規定されていて、徹底的に指導され、訓練される職場もあります。その例として、デイズニーランドを見てみましょう。

デイズニーランドでは、スタッフは、全員がショーの出演者・製作者という意味を込めて「キャスト」と呼ばれます。キャストは全員、「デイズニー・スマイル」と呼ばれる、底抜けに明るくはつらつとした笑顔でデイズニーのホスピタリティを示すよう義務づけられています。ユニフォーム以外のふだんの服装も、「常にフレッシュで自然な身だしなみ」のデイズニー・ルックが要求されているそうです。全身でハッピーな感じを醸し出すのが、キャストの仕事の重要な一部なのです。

また、デイズニーランドでは入場者を「ゲスト」と呼ぶのですが、これも招かれておもてなしを受けるお客様、というイメージをつくり出すためのでしょう。すべては、ゲストが温かく迎えられたと感じ、日ごろの憂さを忘れて、幸せなファンタジーの世界に遊べるようにするための演出であり、サービスなのです。

ところで、「癒しとホスピタリティの精神を通して真心込めたサービスに努めます」というデイズニーランドのようなコピーを掲げた会社をインターネット上で見つけました。なんと葬儀社でした。目的は似ていても、ここの社員にはデイズニーランドと

は正反対の感情が求められます。笑顔はタブーです。

葬儀社の社員は、遺族の悲しみに同調しつつ、生々しい死の恐怖を和らげるように、葬儀を執りおこないます。同時に、葬送の儀式は、地域社会に固有の死の文化に沿うかたちでおこなわれる必要があります。中国や韓国には、葬式にわざわざ嘆き悲しむ「泣き女」を雇う習慣のある地域があるようですが、日本では葬儀社の社員が涙を流して悲しんで見せたとしたら、それはやりすぎと思われるでしょう。(略)

このように、職務として、表情や声や態度で適正な感情を演出することを求められる仕事を、社会学では「感情労働 (Emotional Labour、エモーションナル・レイバー)」と呼びます。感情労働者は、顧客をある特定の感情状態にするために、声のトーンや表情、態度を調整することによって自分の感情を管理するのです。

デイズニールンドのキャストはゲストが楽しく、ハッピーだと感じてくれるように、また、葬儀社の社員は参列者が十分に悲しみに浸ることができるように、自分の個人的感情を仕事の目的に合うかたちに調整します。ときには、自分の個人的感情を切り離し、まったく正反対の感情を自分のなかに引き起こすように、努力しなければならないこともあります。こうした感情管理の作業を「感情ワーク」と呼びます。(略)

感情労働という言葉が生まれたのは、一九七〇年代半ば、米国でのことです。この概念の提唱者であり、感情社会学の第一人者でもあるホックシールドは、米国の航空会社の客室乗務員を対象にフィールドワークをおこない、彼らの労働と感情との密接な結びつきを明らかにしました。その成果は、『管理される心——感情が商品になるとき』にまとめられています。(略)

ホックシールドによる、感情労働の定義は次のようなものです。

- (一) 人々と面と向かっての接触あるいは声を通しての接触がある。
 - (二) 働き手は、感謝や恐怖といった特定の感情状態を顧客に引き起こすことが求められる。
 - (三) 雇用者は、訓練や指導監督を通じて働き手の感情面での活動を、ある程度コントロールすることができる。
- 感情労働は、肉体労働とも、頭脳労働とも異なる、「第三の労働形態」です。顧客と面と向かって応対する接客業や対人サ-

ビジネスは、ほとんどこれに当てはまります。直接顔を合わせなくても、たとえば電話での相談やクレーム処理など、声だけの接触による感情労働もあります。(略)

感情労働者はそれぞれの職業に付随する感情ルールにのっとって、自分の感情を管理しながら働いているのですが、それがときに破綻することがあります。笑顔がなくなったり、不満そうなオーラを出してしまったりするのは、その兆しといってよいでしょう。

それが進めば、本書の「はじめに」で述べた、看護助手による高齢患者の爪はがし事件や、認知症の高齢者のグループホーム職員による入所者のやけど殺人事件に発展していきます。まさに看護や介護にたずさわる人間に「あるまじき」感情が制御不能になつて、あのような行動に駆り立てたに違いありません。

新聞報道によれば、爪をはがした看護助手が勤めていたのは、特殊疾患病棟というところでした。その助手は半年前から人材派遣会社より派遣されて、おもに寝たきりの患者の排泄や食事、入浴の介助など、身のまわりの世話をしていたそうです。

爪をはがされた女性患者は、脳内出血の後遺症をわずらっていました。一方、グループホームの男性職員にやけどを負わされて亡くなった女性は、認知症でした。どちらも、言葉によるコミュニケーションに障害があり、介護する人と気持ちを通じあうことがむずかしかったことが推察されます。

お世話している当の相手と気持ちが通じあえないとき、なんともいいようのない破壊的な感情におそわれることは、看護師や介護ワーカーでなくても、高齢者を自宅で介護したり、生まれたばかりの赤ん坊を世話したりしたことのある人なら、心当たりがあるのではないのでしょうか。肉体的な負担とは別の大変さが、そこにはあります。

しかも、赤ん坊なら時間がたてば成長していきますが、高齢者や高度の障害をもつ患者の場合はそうはいきません。手間は何倍もかかるのに、やってもやっただけの効果や反応が得られなければ、苛立ちを感じないでいるほうがむずかしくなります。

それが際限なく続くように感じられるとき、世話をする側には徒労感や無力感がつのっていきます。懸命にやればやるほど、報われないという気持ちが増し、やがてそれは怒りへと変わっていきます。

問1 本文の内容を踏まえて、感情労働者が破壊的な感情に至ってしまうプロセスを、180字以上220字以内で説明せよ。

問2 本文の内容を踏まえて、社会福祉分野の仕事を一つ例示した上で、適切な感情をもってその仕事を続けていくために必要なことを、780字以上820字以内で説明せよ。